



## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Infrastruktur Teknologi Informasi, dan Ketersediaan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta

Tania Salendra<sup>1</sup>, Marlyn Suciningtias<sup>2</sup>, Fenia Tandy<sup>3</sup>, Innocentius Bernarto<sup>4</sup>

Universitas Pelita Harapan, Indonesia

Email: [tania.salendra@gmail.com](mailto:tania.salendra@gmail.com), [marlynsuciningtias@gmail.com](mailto:marlynsuciningtias@gmail.com),  
[tandyfenia@gmail.com](mailto:tandyfenia@gmail.com)

### ABSTRAK

#### Kata Kunci:

Infrastruktur Teknologi Informasi Teknologi; Kepuasan Pasien; Ketersediaan Tenaga Medis; Kualitas Pelayanan

Menurut Undang-Undang Kesehatan, kesehatan adalah hak asasi manusia dan merupakan salah satu elemen penting dalam kesejahteraan. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan harus mengambil berbagai langkah untuk meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan, infrastruktur teknologi informasi dan ketersediaan tenaga medis terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan menggunakan Google Form. Populasi penelitian adalah seluruh anggota keluarga pasien di rumah sakit X, dengan teknik pengambilan sampel non-probability sampling yang kemudian menghasilkan 187 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, infrastruktur teknologi informasi dan ketersediaan tenaga medis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit swasta perlu memperhatikan faktor-faktor ini untuk meningkatkan kepuasan pasien.

### ABSTRACT

According to the Health Act, health is a human right and is one of the essential elements of well-being. Hospitals as health service providers must take various steps to improve patient satisfaction. This study aims to analyse the impact of service quality, information technology infrastructure and availability of medical personnel on patient satisfaction in private hospitals. The method used is quantitative with a descriptive approach. Data were collected through questionnaires distributed using Google Form. The study population was all family members of patients at X hospital, with a non-probability sampling technique which then resulted in 187 samples. The results showed that service quality, information technology infrastructure and the availability of medical personnel have a positive effect on patient satisfaction. Therefore, private hospitals need to pay attention to these factors to increase patient satisfaction.

#### Keywords:

Information Technology Infrastructure Technology; Patient Satisfaction; Availability Of Medical Personnel; Service Quality

**Corresponden Author: Tania Salendra**

Email: [tania.salendra@gmail.com](mailto:tania.salendra@gmail.com)

Artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi



## Pendahuluan

Kesehatan merupakan hal utama dan terpenting dalam kehidupan untuk mencapai kesejahteraan. Adapun rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan perlu memiliki kepuasan pasien yang tinggi. Banyak faktor yang dapat mendukung kepuasan pasien. Dengan demikian tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, infrastruktur teknologi informasi, dan kesediaan tenaga medis terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan rumah sakit karena mencerminkan efektivitas, efisiensi, dan kehandalan layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan bahwa rumah sakit mampu memenuhi atau melebihi harapan pasien, yang dapat berkontribusi pada peningkatan kepercayaan dan loyalitas pasien (Suciati & Zaman, 2023). Pelayanan dan kepuasan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena kepuasan memungkinkan pihak terkait untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan, apakah semakin baik atau buruk (Pangerapan et al., 2018). Selain itu, kepuasan pasien berperan penting dalam membangun reputasi rumah sakit. Rumah sakit dengan reputasi baik cenderung menarik lebih banyak pasien, meningkatkan pendapatan, dan memperkuat posisinya di pasar yang kompetitif (Mahmud, 2020). Pada rumah sakit swasta, kepuasan pasien yang tinggi juga dapat menjadi keunggulan kompetitif, membantu rumah sakit untuk bersaing dengan fasilitas kesehatan lainnya dan memastikan keberlangsungan operasional jangka panjang. Dengan demikian, fokus pada peningkatan kepuasan pasien tidak hanya berdampak positif pada pengalaman pasien tetapi juga mendukung keberlanjutan dan daya saing rumah sakit.

Kualitas pelayanan di rumah sakit mencakup berbagai aspek penting seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan fasilitas. Keramahan staf berkontribusi signifikan terhadap pengalaman positif pasien, menciptakan lingkungan yang mendukung proses penyembuhan. Kecepatan pelayanan memastikan bahwa pasien menerima perawatan tepat waktu, mengurangi stres dan ketidaknyamanan yang dapat memperburuk kondisi kesehatan. Kenyamanan fasilitas, termasuk kebersihan dan kelengkapan peralatan medis, juga memainkan peran penting dalam meningkatkan rasa aman dan kepuasan pasien. Studi (Maarif et al., 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi berhubungan langsung dengan kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan di BLUD Rumah Sakit Konawe umumnya tergolong baik, mencakup aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sebagian besar pasien BLUD Rumah Sakit Konawe merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Monika (2021) menyatakan bahwa Kemudahan penggunaan aplikasi Klik Pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Nyak Dhien, Kabupaten Aceh Barat. Serta Sumarni dkk. (2020) menyatakan Kompetensi dan pelayanan secara bersamaan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Binanga, Kabupaten Mamuju.

Infrastruktur teknologi informasi yang baik di rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan medis melalui pencatatan yang akurat dan integrasi data yang

lebih baik, serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan cepat bagi pasien. Studi (Triputra et al., 2024) menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi yang efektif di rumah sakit tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Ketersediaan tenaga medis, termasuk dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya, sangat penting untuk menjamin pelayanan kesehatan yang optimal. Tenaga medis yang cukup memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perawatan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Kekurangan tenaga medis dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan, menyebabkan waktu tunggu yang lama, penurunan kualitas perawatan, dan peningkatan risiko kesalahan medis. Hal ini secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien, karena mereka mungkin merasa kurang diperhatikan dan tidak mendapatkan layanan yang mereka butuhkan.

Penelitian ini menghadirkan kontribusi baru dengan menggabungkan tiga faktor penting, yaitu kualitas pelayanan, infrastruktur teknologi informasi, dan ketersediaan tenaga medis dalam menganalisis kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Indonesia. Meskipun banyak penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, serta pengaruh teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan, penelitian ini unik karena meneliti ketiga faktor tersebut secara komprehensif dalam satu studi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, infrastruktur teknologi informasi, dan ketersediaan tenaga medis terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Indonesia. Temuan dalam studi ini diharapkan dapat berguna sebagai dasar untuk merumuskan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam manajemen rumah sakit swasta. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola rumah sakit dalam upaya meningkatkan layanan kesehatan dan kepuasan pasien.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kuantitatif adalah pendekatan yang memanfaatkan data berbentuk angka dan statistik untuk mengukur variabel serta menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut. Metode ini berfokus pada generalisasi, pengujian teori, dan penarikan kesimpulan mengenai fenomena sosial yang sedang diteliti. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menguraikan hubungan antar variabel, menguji teori, dan membuat generalisasi mengenai fenomena sosial yang sedang dianalisis (Nugroho dkk., 2017). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini merupakan studi literatur yang didapat dari Google Scholar dan data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan menggunakan Google Form.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh anggota keluarga pasien di Rumah Sakit X. Sampel diambil dengan memanfaatkan non-probability sampling, khususnya dengan metode sampling jenuh. Menurut Sugiyono (Candra & Kusmaningtyas, 2020), sampling jenuh adalah metode di mana seluruh anggota populasi dipilih sebagai sampel. Dalam penelitian ini, sampel yang diperoleh terdiri dari 187 anggota keluarga pasien di Rumah Sakit X. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji hipotesis.

## Hasil Dan Pembahasan

### Hasil

#### Uji Validitas

Uji validitas adalah metode untuk menilai seberapa efektif instrumen pengukuran, seperti kuesioner atau tes, dalam mengukur variabel atau konstruk yang diinginkan. Validitas mengevaluasi apakah instrumen tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, dan bukan variabel lainnya (Bernstein dkk., 2021).

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

		X1	X2	X3	Y
X1	Pearson Correlation	1	.604**	.496**	.080
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.274
	N	187	187	187	187
X2	Pearson Correlation	.604**	1	.622**	.364**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001
	N	187	187	187	187
X3	Pearson Correlation	.496**	.622**	1	.169*
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.021
	N	187	187	187	187
Y	Pearson Correlation	.080	.364**	.169*	1
	Sig. (2-tailed)	.274	<.001	.021	
	N	187	187	187	187

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel 1, dapat diperhatikan bahwa tiap alat ukur menunjukkan nilai signifikansi (2-tailed) dari korelasi untuk semua item berada di bawah 0,05. Artinya, keseluruhan pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dianggap valid secara statistik, dan kuesioner tersebut dapat dianggap sebagai instrumen yang valid untuk dimanfaatkan dalam studi ini.

#### Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner atau instrumen pengukuran lainnya memberikan hasil yang konsisten ketika diterapkan pada kelompok sampel yang sama pada waktu yang berbeda (Pribble dkk., 2021).

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	4

Tabel 2 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.641 yang lebih besar dari 0.600. Artinya, setiap item pada kuesioner memiliki tingkat konsistensi yang baik dan cukup reliabel untuk digunakan dalam penelitian lebih lanjut.

## Uji Normalitas

Aslam (2020) menyatakan bahwa uji Kolmogorov-Smirnov lebih tepat digunakan untuk sampel yang jumlahnya lebih dari 50. Jika hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal (biasanya dengan p-value lebih kecil dari 0.05), maka asumsi normalitas terpenuhi, dan analisis statistik yang memerlukan asumsi ini dapat dilanjutkan. Melalui uji normalitas, peneliti dapat memastikan validitas dan keakuratan hasil analisis statistik yang diterapkan pada data.

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X1	.167	187	<.001	.913	187	<.001
X2	.133	187	<.001	.947	187	<.001
X3	.124	187	<.001	.954	187	<.001
Y	.126	187	<.001	.943	187	<.001

a. Lilliefors Significance Correction

Tabel 3 menampilkan hasil bahwa variabel pengembangan kualitas pelayanan (X1), infrastruktur teknologi informasi (X2), kesediaan tenaga kesehatan (X3), dan kepuasan pasien (Y) didapatkan sig. 0,001, sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap variabel tersebut berdistribusi normal.

## Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan uji regresi. Uji regresi adalah analisis hubungan antara satu variabel yang dijelaskan dengan satu atau lebih variabel lain (Campbell, 2024).

**Tabel 4.** Hasil Uji Regresi

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	520.156	3	173.385	12.058	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	2631.384	183	14.379		
	Total	3151.540	186			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Tabel 4 menyajikan hasil uji regresi dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$  yang berarti semua variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

## Pembahasan

### Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit swasta. Temuan ini didukung oleh penelitian Najib (2022). Sebagai salah satu tujuan utama dalam rujukan pelayanan kesehatan, rumah sakit harus mempertahankan

kualitas layanannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengguna jasa kesehatan terus menuntut perbaikan dalam pelayanan, sehingga akhirnya tujuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas dapat tercapai (Harfika & Abdullah, 2017).

Produk dan layanan berkualitas memainkan peranan penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa mereka menawarkan kualitas yang baik dalam baik produk maupun jasa yang mereka sediakan (Syahrini & Fadili, 2022). Kualitas pelayanan di rumah sakit swasta merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti keramahan dan profesionalisme staf, kecepatan respons dalam menangani kebutuhan pasien, dan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien. Ketika rumah sakit mampu memberikan layanan yang cepat dan tepat, pasien merasa dihargai dan diurus dengan baik, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 58 Tahun 2002, terdapat tiga jenis pelayanan, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa, yang diberikan oleh penyedia layanan dalam instansi BUMN atau BUMD (Mahfudhoh & Muslimin, 2020). Kepuasan pasien atau pengguna layanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk aspek medis, penunjang medis, paramedis, prosedur, waktu tunggu, fasilitas yang tersedia, serta kualitas layanan yang diberikan (Suhartono, 2016).

Fasilitas dan kenyamanan yang disediakan oleh rumah sakit juga berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Rumah sakit swasta sering kali menawarkan fasilitas yang lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit publik, seperti kamar yang lebih nyaman, fasilitas penunjang yang lengkap, dan lingkungan yang bersih dan higienis. Faktor-faktor ini berkontribusi signifikan terhadap pengalaman keseluruhan pasien selama menjalani perawatan. Ketika pasien merasa nyaman dan puas dengan fasilitas yang disediakan, mereka cenderung memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diterima sehingga meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Selain itu, komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien adalah komponen penting dari kualitas pelayanan. Dokter dan perawat yang memberikan informasi yang jelas, mendengarkan keluhan pasien dengan empati, dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami tentang kondisi dan pengobatan pasien dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien. Ketika pasien merasa bahwa mereka diperlakukan dengan hormat dan diberikan perhatian penuh, tingkat kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit akan meningkat. Komunikasi yang baik juga membantu mengurangi kecemasan pasien, memberikan rasa aman, dan membangun hubungan yang lebih baik antara pasien dan tenaga medis.

Dengan demikian, memainkan peran dalam menentukan kualitas pelayanan krusial dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan swasta. Ketika pasien merasa diperlakukan dengan sopan, ramah, dan penuh perhatian oleh staf medis dan administrasi, serta menerima perawatan yang komprehensif dan efektif, mereka cenderung merasa puas dengan pengalaman mereka di rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan yang baik juga mencakup aspek seperti responsivitas terhadap kebutuhan pasien, kemudahan dalam proses pendaftaran dan administrasi, serta komunikasi yang jelas dan terbuka antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Keseluruhan pengalaman positif ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien secara langsung, tetapi juga dapat membangun citra positif untuk rumah sakit swasta tersebut, yang berpotensi meningkatkan loyalitas pasien dan meningkatkan reputasi mereka di masyarakat.

## **Infrastruktur Teknologi Informasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi informasi mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit swasta. Temuan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sari dan rekan-rekannya. (2016) Yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang berdampak positif terhadap penggunaan SIMRS meliputi kepuasan pengguna, dukungan organisasi, kualitas informasi, manfaat langsung yang dirasakan, dan kepuasan pengguna.

SIMRS memungkinkan penyimpanan, akses, dan pembaruan data pasien secara real-time, yang memudahkan tenaga medis dalam memberikan perawatan yang tepat waktu dan berkualitas (Febriani dkk., 2019). Dengan SIMRS, catatan medis pasien dapat diakses dengan cepat oleh berbagai departemen di rumah sakit, mengurangi risiko kesalahan dan memastikan bahwa semua informasi yang relevan tersedia saat dibutuhkan. Hal ini meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit dan memberikan rasa aman, yang secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien (Aziz & Rahayu, 2022).

Penggunaan SIMRS juga memungkinkan integrasi berbagai layanan rumah sakit, seperti administrasi, penjadwalan, dan billing, yang membuat proses perawatan menjadi lebih mulus dan terkoordinasi. Misalnya, pasien dapat dengan mudah mendaftar untuk janji temu, mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses pendaftaran. Selain itu, sistem billing yang terintegrasi dengan SIMRS memastikan bahwa semua layanan yang diterima pasien tercatat dengan baik dan transparan sehingga meminimalkan kesalahan dalam penagihan. Ketika pasien merasakan kemudahan dan kejelasan dalam setiap tahap perawatan mereka, tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit meningkat.

Infrastruktur Teknologi Informasi yang terhubung dengan SIMRS memiliki dampak besar terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta. Dengan infrastruktur yang canggih dan terkini, rumah sakit dapat menyediakan layanan yang lebih efisien dan berkualitas kepada pasien, mulai dari pendaftaran, pengelolaan jadwal, hingga akses cepat terhadap catatan medis dan hasil tes. Sistem yang terotomatisasi dan terhubung secara langsung memungkinkan peningkatan koordinasi antarbagian, mengurangi waktu tunggu, dan menghindari kesalahan administratif. Selain itu, akses mudah terhadap informasi medis pasien memungkinkan tenaga medis untuk memberikan perawatan yang lebih personal dan terarah, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan yang disediakan oleh rumah sakit swasta tersebut.

## **Ketersediaan Tenaga Medis Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa ketersediaan tenaga medis memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta. Ketika rumah sakit memiliki jumlah dokter, perawat dan tenaga medis lainnya yang cukup, maka pasien dapat menerima perawatan dan perhatian yang dibutuhkan tanpa harus menunggu lama. Ketersediaan tenaga medis yang cukup juga memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan waktu yang cukup untuk konsultasi dan penanganan medis yang membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Hal ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien karena merasa bahwa kebutuhan kesehatan pasien ditangani dengan baik dan tepat waktu.

Tenaga kesehatan memegang peran kunci dalam operasi rumah sakit, karena mereka bertanggung jawab atas pelayanan medis dan perawatan pasien. Dari dokter dan perawat hingga tenaga administrasi medis, setiap anggota tim berkontribusi pada keberhasilan rumah sakit dalam

memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan aman. Mereka tidak hanya memberikan perawatan medis langsung, tetapi juga memberikan dukungan emosional dan informasi kepada pasien dan keluarganya, serta berperan dalam menjaga standar keamanan dan kualitas pelayanan. Keterlibatan mereka dalam diagnosis, perawatan, rehabilitasi, dan pemantauan pasien memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang holistik dan komprehensif.

Sumber daya manusia adalah kunci utama yang harus terus dipelihara dan diperhatikan dalam suatu organisasi. Manusia dianggap sebagai fondasi organisasi; tanpa kekuatan manusia, organisasi tidak dapat beroperasi. Jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat menjadi ancaman besar bagi pelaksanaan kebijakan, strategi, program, dan prosedur yang ada, jika tidak dikelola dengan cermat (Sumarni dkk., 2020). Dalam konteks ini, sumber daya manusia di lembaga rumah sakit terdiri dari tenaga kesehatan.

Dalam Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan, dijelaskan bahwa tenaga kesehatan adalah individu yang bekerja di bidang kesehatan dan memerlukan kewenangan tertentu untuk melakukan upaya kesehatan (Rohima, 2022). Selain jumlah, kualitas tenaga medis juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Tenaga medis yang terlatih dan berpengalaman dapat memberikan perawatan yang lebih efektif dan efisien serta mampu menangani berbagai situasi medis dengan profesionalisme tinggi. Ketika pasien merasa bahwa mereka dirawat oleh tenaga medis yang kompeten, kepercayaan mereka terhadap layanan rumah sakit meningkat. Kepercayaan ini memainkan peran penting dalam persepsi keseluruhan pasien tentang kualitas perawatan yang diterima yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan terhadap rumah sakit (Mahendra dkk., 2019).

Ketersediaan tenaga medis juga berkaitan dengan kemampuan rumah sakit untuk menyediakan layanan medis spesialis yang mungkin diperlukan oleh pasien. Rumah sakit swasta yang memiliki tenaga medis dengan berbagai spesialisasi dapat menawarkan perawatan yang lebih komprehensif dan terpadu yang membuat pasien merasa bahwa semua kebutuhan kesehatan mereka dapat ditangani di satu tempat. Kemudahan akses ke berbagai spesialis tanpa perlu dirujuk ke fasilitas lain meningkatkan efisiensi perawatan dan kenyamanan pasien. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga membangun reputasi positif bagi rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang lengkap dan terpercaya.

## **Kesimpulan**

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan, infrastruktur teknologi informasi, dan ketersediaan tenaga medis mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit swasta. Kualitas pelayanan yang baik adalah salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Ketika pasien merasa dihargai dan didengar, serta menerima perawatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat. Infrastruktur teknologi informasi yang terintegrasi memungkinkan pasien untuk mengakses informasi, mengatur janji temu, dan berkomunikasi dengan staf medis secara online. Dengan demikian, infrastruktur teknologi informasi yang solid berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pasien. Ketersediaan tenaga medis yang memadai berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Dengan jumlah dan keberagaman yang cukup, pasien menerima perawatan tepat waktu dan berkualitas. Tenaga medis yang terlatih memberikan pelayanan yang personal sesuai kebutuhan pasien, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan.



## Daftar Pustaka

- Amar, I., Gunawan, G., & Yusuf, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Kabupaten Konawe. *Publica: Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 13(2), 165–177. <https://journal.uho.ac.id/index.php/publica/article/view/193>
- Aslam, M. (2020). Introducing Kolmogorov–Smirnov Tests under Uncertainty: An Application to Radioactive Data. *ACS Omega*, 5(1), 914–917. <https://doi.org/10.1021/acsomega.9b03940>
- Bernstein, M. T., Resch, Z. J., Ovsiew, G. P., & Soble, J. R. (2021). A Systematic Review and Meta-Analysis of the Diagnostic Accuracy of the Advanced Clinical Solutions Word Choice Test as a Performance Validity Test. *Neuropsychology Review*, 31(2), 349–359. <https://doi.org/10.1007/s11065-020-09468-y>
- Burhan, I. R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7(3), 394. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i3.892>
- Campbell, H. (2024). Equivalence testing for linear regression. *Psychological Methods*, 29(1), 88–98. <https://doi.org/10.1037/met0000596>
- Candra, V. A., & Kusmaningtyas, A. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Turnover Intention PT. Prodia Widyahusada Tbk, Wilayah VI Divisi Pelayanan. *Jurnal Ekonomi Manajemen (JEM)*, 5(1), 73–88.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- Febriani, S., Soedijono, B., & Arief, M. (2019). Perencanaan Rencana Strategis Sistem Informasi Untuk Tercapainya Visi Misi Dari Rumah Sakit. *Jurnal Informasi Interaktif*, 4(3), 172–178.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas. *Balance: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(1).
- Kosnan, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, 21(4), 1–11.
- Maarif, I., Haeruddin, H., & Sumiati, S. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 79-88.
- Mahendra, R., Supriyadi, S., & Yulis, Z. E. (2019). *Hubungan Ketersediaan Tenaga Kesehatan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember* [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Mahmud, A. N. (2020). Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940–954. <https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>
- Monika. (2021). *Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Cut Nyak Dhien Kabupaten Aceh Barat* [Skripsi]. Universitas Teuku Umar Meulaboh.
- Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis dan Ekonomi*, 1(1), 35. <https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- Nugroho, S., Umamto, F., & Eko, D. (2017). *Metode Kuantitatif* (Edisi 1). UNIB Press.
- Pribble, B. A., Black, C. D., Larson, D. J., & Larson, R. D. (2021). An evaluation of the reliability of the foot-tapping test in a healthy sample. *The Foot*, 48, 101851. <https://doi.org/10.1016/j.foot.2021.101851>
- Rohima, A. P. (2022). Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan Dan Ketersediaan Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pemegang Kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin

- Kabupaten Muaro Jambi. *Bureaucracy Journal : Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(1), 184–194. <https://doi.org/10.53363/bureau.v2i1.23>
- Sari, M. M., Sanjaya, G. Y., & Meliala, A. (2016). Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dengan kerangka HOT-FIT. *SESINDO 2016, 2016*.
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022 . *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- Suhartono, E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Manajemen*, 1(3), 9. <https://doi.org/10.30736/jpim.v1i3.33>
- Sumarni, S., Ferils, M., & Kamarudin, J. (2020). Pengaruh kompetensi dan pelayanan terhadap kepuasan pasien. *AKUNTABEL: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 17(2), 331–338.
- Syahrini, G., & Fadili, D. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan pasien Puskesmas Adiarsa Karawang. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(02), 83–91.
- Triputra, J., Nurhayati, N., Choirunisa, R., Pamungkasari, T., & Paramata, V. (2024). Peningkatan Efektivitas Manajemen Kesehatan Melalui Implementasi Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 3(1), 220-225.
- Trisnayanti, T., Hakim, L., & Tahir, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2), 455–468.